

LE SERVICE SOCIAL de la CRAM Midi-Pyrénées

Geneviève TARRISSE
Assistante Sociale Régionale (1967-1992)

Dans le contexte de la Protection sociale en France, assurée par des Institutions, relevant d'un système obligatoire de Sécurité Sociale, auquel s'ajoutent les organismes complémentaires, le Régime Général constitue la pièce maîtresse.

L'Assurance Maladie du Régime Général, protège la population des conséquences pécuniaires de la maladie, la maternité, l'invalidité, le décès, l'accident du travail et les maladies professionnelles, avec développement d'information et d'éducation pour la santé, afin de promouvoir une meilleure hygiène de vie – proposition d'examens de santé etc.

L'Assurance Vieillesse

. assure la gestion des carrières : « mémoire de la vie de travail des salariés » et des retraites

. participe à l'action sociale

La Caisse Régionale d'Assurance Maladie Midi-Pyrénées a deux domaines de compétence : la Santé
la Retraite

La Santé

. partenaire dans la promotion d'un système de soins adaptés aux besoins

. concernée par la prise en charge des frais de séjour et de soins dans plus de 800 établissements

. s'attache à développer la santé dans l'entreprise, par la promotion de la sécurité au travail dans le cadre d'un service de prévention

. gestion directe de deux établissements pour enfants, pour répondre à un besoin sanitaire et social

La Retraite

. gestion des « comptes individuels » et des retraites

. participation au maintien à domicile - subventions pour personnes dépendantes

. amélioration de l'hébergement collectif etc.

I. Le Service Social à la marge ?

Le Service Social impliqué dans les missions des divers Organismes de Sécurité Sociale, garde son UNICITE, les deux Organismes nationaux (CNAMTS et CNAVTS) ayant convenu, de laisser à la seule CNAMTS, l'examen des budgets de fonctionnement et la concertation sur son orientation :

- . à l'échelon national la CNAM, jouant un triple rôle d'harmonisation, d'information et de représentation auprès des instances nationales
- . à l'échelon régional et local, par la concrétisation d'un travail en collaboration entre la Caisse Régionale d'Assurance Maladie, les Caisses Primaires d'Assurance Maladie, le Service Médical

Le Service Social s'attache, dans ce cadre à développer sa SPECIFICITE qui se concrétise par :

- . une méthodologie : aide psycho-sociale aux niveaux :
 - . individuel
 - . groupe

- . une approche globale de l'accompagnement :

- .domaines :
 - . économique
 - . administratif
 - . sanitaire
 - . juridique
 - . psycho-social

(en référence à la théorie du « Fait Social Total » de Marcel Mauss)

L'existant :

- Le personnel, composé d'Assistantes Sociales et de Secrétaires, insuffisant et sans encadrement, était réparti dans les départements et au siège de la CRAM.
- Ses interventions concernaient les Assurés atteints par : la Maladie, l'Accident du Travail, l'Invalidité, la Vieillesse
 - à base :
 - d'enquêtes sociales
 - de visites
 - de permanences
 - pour des :
 - .attributions de Secours et prestations supplémentaires
 - .informations
 - .aides à la
 - .constitution de dossiers
 - .placements divers en établissements, etc...
 - .écoute

La nécessité d'une évolution :

- Obtenir des signalements de « Cas Graves » :
 - pour l'apport d'une Aide Spécifique (Psychologie de l'Aide) permettant aux clients de faire face à leurs problèmes et de se réaliser en tant que « personne ».

Le contexte :

Le fonctionnement du Régime Général, reposant sur des Caisses locales et régionales, coordonnées par trois Caisses Nationales : CNAMTS – CNAVTS – CNAF, le Service Social se trouve à la croisée de tous ces organismes : financé par la CNAMTS, organisé par la CRAM, détaché auprès des CPAM, avec une contribution aux missions de chacun de ces organismes.

Cette diversité des points d'implantation et du champ d'action conduit obligatoirement à des **relations fonctionnelles**.

Ses interventions concernent les répercussions sociales des risques gérés par les Caisses et les besoins des assurés sociaux atteints par la Maladie, l'Accident du Travail ou le Vieillissement.

Cet ancrage institutionnel et des actions spécifiques en direction de populations bien définies, lui confèrent le caractère d'un **Service Spécialisé**.

En 1990

- le Service Social était composé de :

- . 130 agents : dont 16 Cadres, 3 Agents de maîtrise, 61 Assistants de Service Social, 50 Secrétaires
- . 143 personnes avec les « Auxiliaires » (CDD)
- . 22 unités de travail.

- Acteur Social dans l'organisme, il cherche à résoudre les difficultés provoquées donc, par la maladie, l'accident, le handicap, la perte d'emploi ou l'invalidité, le vieillissement, par des actions diversifiées et adaptées en suscitant **la participation des populations à la vie sociale**.

Il intervient de façon **précoce**, pour maintenir ou restaurer « *le bien-être physique, moral et social* » (définition de la Santé selon l'Organisation Mondiale de la Santé) d'individus ou de populations menacées **d'Exclusion Sociale**.

Il agit en vue de :

- préserver l'autonomie de chacun
- réussir l'insertion sociale et professionnelle
- lutter contre la pauvreté et la précarité.

II. Moyens de l'Institution en matière de Formation et de Recherche, en vue d'une politique d'Action Sociale, dans laquelle est impliqué le Service Social

Cette problématique est au cœur des préoccupations des travailleurs sociaux :

« *des informations fiables sont une aide à la prise de décision* »

« *l'émergence de savoirs conduit à la transformation et à l'aménagement de la pratique d'action sociale* » (A.M. FAVARD)

ce qui génère **quatre notions-clefs** :

compétence – réalité et sens donné aux pratiques – évaluation – prospective

avec trois constantes qui ont fondé **le Rôle et la Place** du Service Social des Caisses d'Assurance Maladie :

- adaptation des réponses du Service Social à l'évolution des besoins de la population,
- contribution à la recherche et à la promotion d'une politique d'action sociale,
- modification des pratiques professionnelles en vue de définir à la fois son identité et sa légitimité dans sa relation à la politique sociale générale de l'Institution.

Formation

La formation a toujours été considérée comme un investissement prioritaire et constituant un moyen privilégié pour engager les transformations nécessitées par les évolutions sociales.

Les objectifs de la formation dans le Service sont définis en concertation entre les Cadres et le Personnel, au cours de réunions de travail et soumis à la Direction, permettant d'obtenir des choix pertinents.

Recherche

Dans ses orientations élaborées avec la participation des Responsables Régionaux, la CNAMTS, en date du 23.09.1977, préconise « *la mise en place d'un secteur de recherche en Service Social, à l'échelon national, comme il en existe dans les autres branches de la Sécurité Sociale... en vue de mieux appréhender les **besoins**, de rechercher les modes de réponses les plus adaptées, d'évaluer les résultats de l'action menée et d'éclairer ainsi les organismes.* »

Pour le Service Social de la CRAM Midi-Pyrénées, la dimension « Recherche » a toujours été posée et reconnue comme élément indispensable dans une perspective de **changement social**.

Elle a pris maintes formes de façon à développer le « Réflexe Recherche » qui se sont concrétisées par :

- des recherches menées avec le concours d'intervenants extérieurs,
- des études réalisées dans le cadre de « sous-groupes » de travail : importance donnée dans le Service à ces « structures de réflexion, de concertation et d'échanges », structures transversales qui se sont superposées aux modes d'organisation de type formel (ou hiérarchique).

Ces sous-groupes :

- se sont formés à partir de :
 - . volontaires Cadres et Praticiens de base,
 - . thèmes représentant un intérêt dans les actions à mener
- ont instauré de nouveaux réseaux de communication, développé la créativité et les responsabilités, permis à chacun de s'insérer dans une évolution globale.

Ces travaux se sont toujours traduits par **un écrit** et ont fait l'objet d'une diffusion au plan national (CNAMTS – CNAVTS), au moyen d'un répertoire des réalisations des services, classées selon les catégories proposées lors du colloque sur la Recherche en Travail Social, qui a eu lieu à Sèvres en 1984.

Les quatre notions clefs relatées ci-dessus :

compétence – réalité et sens donné aux pratiques – évaluation – prospective

demandent quelques commentaires en ce qu'elles permettent le lien entre :

- la conceptualisation et/ou la réflexion (dans lesquelles s'inscrivent la formation et la recherche),
- l'opérationnalisation et/ou l'action (par l'évaluation et le management).

Compétence

Le travail social souffre encore à cette époque d'un certain malaise qui fait penser à une activité cognitive, plutôt spontanée et intuitive qu'élaborée et méthodique, dans une société qui privilégie la prédominance du scientifique.

Or la pression socio-économique, par la complexité de situations provoquées par la crise et ses effets sur les populations, par la fragilisation des travailleurs sociaux qui peut s'ensuivre, rend plus **intransigeante** la nécessité de faire face à cette carence.

De plus, toute activité est confrontée au risque d'un système « d'application ou d'innovation », « impact ou pas de l'action », avec ses conséquences, à fortiori dans le champ du social.

La compétence devient de ce fait, une **obligation**. Elle représente un atout majeur, par la possibilité d'accéder à la **crédibilité**, à une **identité**, une **légitimité**.

La compétence qui (au sens littéral du terme) implique « des connaissances et des aptitudes » sous-tend dans le domaine du social, des acquisitions étendues et intégrées, une volonté et une implication personnelles, une contractualisation des engagements.

Réalité et Sens donné « aux Pratiques »

Dans un champ où la **Spécificité** semble vouée à l'empirisme, le passage à un « statut de discipline » et à la « scientificité », nous a semblé relever d'une production de savoirs émanant de la **réalité** et **sens** donné « aux pratiques ».

La « réalité et le sens donné aux pratiques » apparaissent dans :

- les interrelations et interactions entre les trois niveaux des pratiques professionnelles (individuel – groupe - communauté),
- les pratiques institutionnelles,
- les caractérisations des populations.

La mise en place d'approches successives a permis un effort de connaissance, par l'observation et l'analyse avant de s'engager dans l'action (objet à étudier - objectifs poursuivis – hypothèses – publics – échéances – méthodologie - références théoriques - etc...).

Ces investigations supposent les ressources de l'écrit, standardisées si l'on envisage un traitement par informatique, d'où l'importance du recensement des données.

- Trois étapes ont consisté :
 - . à rechercher les paramètres d'action et spécificité de l'action individuelle,
 - . à affiner les résultats à partir des constats,
 - . à l'analyse de l'action collective,
- la quatrième étape se proposant d'aboutir à « l'Evaluation de ces pratiques », ou mesure d'influence des interventions directes sur les effets ou résultats obtenus pour les clients.

Evaluation

Hypothèse posée : -les modifications du travail social, attendues, passent par l'évaluation du travail social- démarche en cours qui se dessinait autour de :

- la « méthodologie de projet » (rattachée au projet et par rapport aux objectifs),
- « l'évaluation clinique » (rattachée aux pratiques).

Prospective

Si l'on choisit de s'inscrire dans le long terme et donc dans l'innovation, le changement, l'invention, par opposition à toute reproduction surdéterminée des pratiques sociales, des questions se posent quant aux forces en présence et aux choix qui s'opèrent à deux niveaux :

- . volonté politique de l'institution et logique des organisations,
- .stratégie des travailleurs sociaux.
- La CRAM Midi-Pyrénées était engagée dans une démarche de modernisation au niveau de son organisation - méthodes – culture – attitudes – mentalité - etc..., dans laquelle le Service Social était associé au même titre que les autres secteurs.
- Le Service Social de la CRAM Midi-Pyrénées, confronté à la dualité constitutive des professions sociales (dépendant des organisations, plus pratiques sur le modèle des professions libérales : savoirs et rapport éthique aux usagers – relations avec des partenaires extérieurs) s'attachait à développer :
 - sa technicité,
 - des apports d'information à la direction ou instances de décision,
 - son rôle de proposition à travers des négociations pour des prises de décision, prenant en compte des éléments autres que des éléments de gestion,
 - l'aspect complémentaire de sa spécificité,

avec un fonctionnement interne du Service s'appuyant :

- sur une démarche participative : autonomisation – responsabilisation – délégation - réduction des décalages entre la fonction du Cadre et du Praticien de base, entre la théorie et la pratique,
- choix d'un management participatif, par objectif, qui s'attache à :
 - . finaliser (objectifs, projets),
 - . animer (dynamique de groupe),
 - . assurer la prise de décision,
 - . garant de son contrôle.

III. Effets

Ont été notamment atteints :

- la connaissance des caractéristiques de la population cliente et leurs demandes-types,
- l'approche de l'adéquation entre les besoins types et les moyens,
- la connaissance de « résultats » types par rapport essentiellement aux objectifs de l'institution,
- la connaissance quantitative et qualitative des prises en charge individuelles assurées par les Assistantes de Service Social.

A la suite de cette photographie de la clientèle, de ses demandes, des moyens d'intervention et des causes de non-résolution des problèmes, dans une deuxième étape ont été menés des travaux plus approfondis sur des thèmes restreints : chronicité des demandes – invalides isolés – réinsertion socio-professionnelle – demandes d'aides financières.

L'analyse de l'Action collective a permis :

- une meilleure connaissance des actions multidisciplinaires et actions de partenariat,
- la participation à des retombées globales sur la population : marginalisation – exclusion – développement d'alternatives, etc...

Vieillesse

« Donner la parole aux gens », permettait de ne pas faire de l'interprétation, à partir de l'expression de leurs besoins et éviter de « plaquer » des solutions.

Il était nécessaire d'analyser ce qui parasiterait l'écoute par le Service, du dire, des besoins, des demandes de cette population.

Il fallait donc considérer les thèmes du vieillissement et de la mort (sociale ou physique) dont l'ombre pèse sur la relation entre le travailleur social et ses interlocuteurs ou partenaires âgés.

Cette clarification faite, contenait l'espoir d'une possibilité de prévention du vieillissement.

L'inventaire des besoins et leur classification a donné l'idée de centrer les interrogations sur l'isolement et sa problématique, tant au niveau de ses déterminants que de ses conséquences.

L'hypothèse générale finalement retenue a été que :

« *La mise à la retraite :*

- *impose un changement au niveau de la production,*
- *impose un changement au niveau des ressources,*
- *impose un changement par la redéfinition du lieu d'implantation,*
- *impose un changement du loisir ».*

Les pistes qui sont apparues à l'issue de ces travaux de recherche se sont situées à deux niveaux :

- niveau des politiques sociales :
 - . prise de la retraite par choix (?) et/ou à la carte entre 50 et 70 ans,
 - . dépistage des retentissements du travail sur le vieillissement dans les premières manifestations,
 - . interrogation sur la « maladie – fatigue – lassitude »
- niveau du Service Social :
 - . prévention de la dégradation du vieillissement,
 - . aide à la préparation **psychosociale** des gens à leur retraite,
 - . aide à la perception que les retraités sont productifs socialement parlant.

Le « passage » à la retraite est un moment de crise d'identité, par rupture de la signification du temps, tue par les intéressés, occultée par les autres, déniée par tous.

Perspectives retenues :

- la prévention du vieillissement social, **première étape** du vieillissement, passe par le traitement de ce « passage » et la mise en place de structures qui soient des lieux de parole et de perspectives d'action avec et par les assurés,
- pour une modification des mentalités des actifs, des actions de sensibilisation sont nécessaires dans le cadre d'un partenariat.

Personnes Handicapées et Réinsertion Professionnelle

En ce qui concerne les handicapés demandeurs d'une insertion ou réinsertion professionnelle, de nouveaux objectifs ont été poursuivis :

- promouvoir de nouveaux rapports avec les handicapés,
- définir de nouveaux modes d'insertion ou de réinsertion professionnelle.

L'Action a été centrée sur la prise en compte des **projets professionnels** des personnes handicapées sur trois points :

- l'aide à l'élaboration de projets,
- la prise en compte de ces projets par la COTOREP et autres partenaires,
- la concrétisation par la recherche de **moyens financiers** en l'occurrence interventions auprès de l'AGEFIPH (Association chargée de gérer le fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) et commissions d'Action Sanitaire et Sociale de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

Il est à noter l'intérêt de la Direction de la CRAM, pour cette forme d'action et les répercussions qu'elles ont entraînées.

IV. « Nouvelle CRAM »

Le Service Social de la CRAM Midi-Pyrénées a pour objectif d'adapter « ses modes de réponse » et de développer de « nouvelles formes d'action » ou « Alternatives de Travail Social », objectif qui s'inscrit dans l'objectif général « Nouvelle CRAM » : Optimisation du Service attendu.

Cette démarche a fait l'objet d'un **Projet de Service**, à travers lequel le Service Social a reprécisé :

- ses valeurs,
- son métier : raison d'être, savoirs et savoir-faire,
- sa stratégie ou comment atteindre ses objectifs : méthodologie de projet – évaluation des actions – opérationnalisation des études et recherches – expertise sociale (observatoire social des populations à l'usage de l'institution),
- son style de management : détermination d'objectifs quantifiables, réalistes, négociés, à atteindre dans un temps donné, réalisations des missions négociées et confiées –respect des rythmes de travail nécessaires– développement du travail en équipe,
- ses structures : régionale – fonctionnelle – groupes de réflexion, de concertation et d'échanges : transversales sur thématiques particulières – structures décentralisées,
- son système d'information et de communication.

Cette démarche représentait des efforts et une réelle volonté de participation et d'ancrage à l'institution, en vue de résultats vis-à-vis de la population cliente.

L'hypothèse posée au départ : « Le Service Social à la Marge ? » est en définitive infirmée.

Les Conseils d'Administration successifs, les Directeurs et Directeurs Adjointes : Messieurs DESCOURS, DUPONT, BECQUELIN, BEDREDE, DELPU, GROS, LAGES, ont toujours manifesté à l'égard du Service Social, en même temps que de l'exigence, de la confiance, de la reconnaissance, ainsi que des possibilités de moyens.

Figure ci après en annexe le développement des Recherches dans le Service ayant fait l'objet d'un exposé de l'auteur à la Faculté du Mirail, en novembre 1990, dans le cadre du D.S.T.S. selon la commande ci-après :

« La Recherche articulée à la Formation » : moyen pour une institution de définir une politique d'action sociale (en l'occurrence de service social) et de développer des formes d'action. (Extraits p. 30 à p. 54)

ANNEXES

- Recherche de Paramètres des Actions du Service Social

- « La Crise de la Mise à la Retraite »

3 phases : - Etude des besoins

- Recherche-Formation « La mise à la Retraite ... une Crise ?

- Action-Recherche : « La crise de la Mise à la Retraite »

»

21 - E T U D E S - R E C H E R C H E S R E A L I S E E S D A N S L E S E R V I C E

211 - RECHERCHE DES PARAMETRES DES ACTIONS DU SERVICE SOCIAL

Cette Recherche relate la démarche du service, dans sa préoccupation "d'Analyse des Pratiques" à laquelle il était fait référence dans le concept de Réalisation : "Réalité et sens donné aux pratiques".

Cette Recherche représente, comme déjà dit, la première étape d'un long parcours devant se concrétiser par la mise en pratique de "l'Evaluation".

Ce travail s'inscrivant dans un processus, la première partie peut être considérée comme la recherche proprement dite, les étapes ultérieures pouvant s'interpréter en tant que suites ou effets.

2111 - Nous verrons successivement pour cette première partie

A - Construction de l'outil

A1 - Recherche des Paramètres des Actions du Service Social

* Genèse et problématique

* Construction de l'outil-méthodologie-étapes de la recherche

A2 - Recherche d'une méthode d'exploitation-test de l'outil

* Déroulement des travaux

* Résultats des différents tests exploitation-choix opérés pour la poursuite de l'expérience

*B - Application de la grille d'Analyse des Interventions
du Service Social*

*B1-Rappel des étapes des différents processus mis en
oeuvre*

B2-Stade Bilan

C Conclusions -

C1- Résultats obtenus

C2-Perspectives

A - Construction de l'outil

A1- Recherche des Paramètres des actions du service social

*** Genèse et problématique**

L'idée d'une recherche des paramètres des actions du service social a été lancée lors d'une réunion entre la Direction de la CRAM et les cadres du service social qui avait pour objet le rapport d'activité.

Le service social était insatisfait de la traduction de son travail par des statistiques à l'acte, statistiques nationales alors en vigueur qui ne donnaient d'informations globales ni sur la clientèle, ni sur les interventions.

La Direction de la CRAM avait alors proposé au service social de rechercher les paramètres de ses actions afin de pouvoir en analyser les résultats. Avaient été précisées la définition et les finalités de ces nouvelles statistiques : "*elles doivent comporter des éléments prospectifs afin de rendre compte à la Direction, d'analyser les résultats et de progresser dans le travail*".

Le service social s'est alors fixé comme objectif d'obtenir une meilleure connaissance de la clientèle et de ses propres interventions. Il souhaite dégager de grandes tendances de ses interventions, voire en découvrir de nouvelles, en vue d'orienter différemment son action et influencer sur la politique d'action sanitaire et sociale de l'institution. Le but final étant l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers.

*** Construction de l'outil - méthodologie**

L'hypothèse de travail a consisté à envisager non comme une addition de tâches, mais comme un projet dynamique d'aide au client, ce que dit le service social de lui-même et de ses activités et ce, dans le cadre de l'institution.

Après avoir dégagé les grands axes concernant la spécificité de l'action sociale individuelle :

diagnostic psycho-social de la situation,
types d'actions propres.

trouvé les éléments qui constituent l'action, la définition de ces éléments et en maîtriser la communication :

- codage,
- exploitation,
- diffusion des résultats.

fait l'expérimentation dans les services d'une grille ayant pour objectifs de :

- déterminer les interventions relevant de l'aide psycho-sociale
- dégager les critères de l'efficacité de l'action.

était dessinée la configuration générale de la grille avec les principaux paramètres :

- demandes,
- types d'intervention dont relève le cas,
- moyens d'intervention,
- effets.

Pour définir les éléments constituant les demandes, il a été fait référence à la théorie du "Fait social total" de Marcel MAUSS (°).

Les demandes ont été réparties selon 5 domaines :

- économique,
- administratif,
- sanitaire,
- juridique,
- psycho-social,

pour d'une part, repérer les niveaux où se manifeste le trouble qui peut être l'occasion du recours au service social et pour d'autre part, situer le secteur propre de l'aide psycho-sociale.

Pour que l'action du service social prenne son sens spécifique et que les interventions soient incluses dans un ensemble (système) significatif, les paramètres et les éléments qui les constituent (les variables) ont été définis en fonction des objectifs du service et non en fonction des tâches exécutées.

Les paramètres ne peuvent être considérés isolément ou dans un ordre différent de :

- 1° demandes,
- 2° types d'intervention dont relève le cas,
- 3° moyens d'intervention,
- 4° effets.

(°) Sociologue et Ethnologue Français 1872-1950 - Promoteur à partir de 1901 de l'Ecole Sociologique Française, fondateur avec Paul RIVET de l'Institut d'Ethnologie

Ainsi les paramètres (portions de droite) orientés en fonction de la finalité de l'action, deviennent vecteurs.

La recherche des variables s'est effectuée à partir des dossiers sociaux : le recueil de ces données auquel le service social a procédé seul - alors qu'il ne possédait à l'époque que peu d'expérience en la matière - a été entaché d'erreurs. L'échantillonnage des dossiers ne répondant à aucune exigence statistique, les assistantes sociales ont présenté les cas les plus complexes mais nullement représentatifs de l'ensemble de la clientèle et de leurs interventions.

*** Etapes de la Recherche**

- Mise en forme de la première version de la grille avec l'aide du Bureau d'Etudes et d'Organisation de la CRAM.
- Première expérimentation de la grille pendant 6 mois par le service social du Gers.
- Recentrage des paramètres sur l'aide psycho-sociale : utilité de l'action de suite et reconnaissance de l'efficacité du service social à travers les cas pris en charge à ce titre.
- Dépouillement des grilles par le service social régional et élaboration d'une deuxième version de la grille, compte-tenu des résultats obtenus.
- Deuxième expérimentation de la grille par le service social du Gers qui a permis de compléter les objectifs initiaux : grille utilisée comme support de travail et aide à l'évaluation.

A2- Recherche d'une méthode d'exploitation - test de l'outil

*** Déroulement des travaux**

Le laboratoire "personnalisation et changement sociaux" de l'Université de Toulouse-Le Mirail a été chargé de tester et d'améliorer la grille d'analyse des interventions du service social.

1° phase : confection d'un échantillon à partir de 100 grilles établies par les assistantes sociales du Gers.

2° phase : choix de "l'analyse des correspondances globales" comme méthode statistique.

3° phase : recueil et saisie des données : très peu d'items sont cochés parmi la grande variété qu'offre la grille.

4° phase : "l'analyse des correspondances", qui devait mettre en correspondance tous les facteurs et permettre de voir s'il y avait entre eux des corrélations et à quel degré, a été impossible car pour chaque cas (grille) très peu d'items étaient cochés.
En effet, il a été obtenu une quantité insuffisante d'informations en rapport avec une quantité trop importante de critères composant la grille : il y a une vingtaine d'items (dont 1/3 concernant l'identification âge, sexe, etc) contre 200 possibilités.

5° phase : Une méthode moins sophistiquée a été retenue : méthodes des X2

- 2 types de croisements ont été réalisés :
 - . croisement de tous les items signalétiques caractérisant l'échantillon avec les items apparaissant avec une fréquence supérieure à 5 %.
 - . croisement des demandes ayant plus de 5 % de fréquence avec tous les items apparaissant avec une fréquence supérieure à 5 %.
- les croisements ont été traités selon 2 axes :
 - . la clientèle,
 - . le travail des assistantes sociales.

6° phase : 2ème analyse des correspondances par traitement d'un seul item ayant au moins 5 % des réponses.

Enseignements apportés par cette analyse :

- elle a mis en valeur :
 - . la cohérence de la construction de la grille
 - . la typicité des demandes engendrant des interventions des assistantes sociales, cohérentes mais exclusives.
- la grille qui a l'ambition de saisir finement des observations, de traiter avec modulation des paramètres et de fournir avec précision des indications, donne des résultats qui restent contingents de tendances lourdes (faible poids quantitatif du domaine psycho-social).
Les 5 domaines (matériel, administratif, etc) fonctionnent quasi indépendamment les uns des autres.

*** Résultats des différents tests d'exploitation - choix opérés pour la poursuite de l'expérience**

- De nombreuses questions se sont posées au vu des conclusions des tests d'exploitation qui ont fait ressortir l'inadéquation première entre l'ambition de la grille et la rareté des résultats :
 - . la logique linéaire de la grille a-t-elle pris le pas sur les combinatoires possibles ?
 - . la réalité professionnelle est-elle plus étroite que la représentation qu'on en avait ?
 - . les interventions professionnelles sont-elles stéréotypées ?
 - . un groupe de travail a-t-il produit une grille intellectuellement satisfaisante et fine, mais inadaptée à l'exercice quotidien ?

- Les conclusions suivantes ont été établies :

- . La grille n'est pas adaptée pour apprécier, par delà les morphotypes^(°), certaines catégories de paramètres originales ou des correspondances moins manifestes (donc des tendances cachées visant à dessiner des configurations nouvelles) du travail des assistantes sociales. Pour atteindre cet objectif, il aurait fallu réfléchir aux contraintes des linéarités de la grille par domaines et à une meilleure utilisation, par les assistantes sociales, de certaines rubriques ("causes d'échecs", etc).
- . Après l'avoir dépouillée des rubriques trop détaillées devenues inutiles, la grille est adaptée pour obtenir des indications sur l'homogénéité de sous-groupes et de complexes (demandes, interventions types, etc). Elle permet de distinguer et de quantifier quelques paramètres types pour des populations et des problèmes types.

S'est alors posé la question d'établir 2 types de grille :

- . l'une correspondant au "tout venant" classique après suppression des éléments en arbre se présentant rarement,
- . l'autre plus fine détaillant les rubriques présentes, mais trop vagues (notion de soutien, amélioration des situations, etc), qui ouvre la perspective de présenter quelques patterns classiques pouvant ensuite être réunifiés plus finement par catégories.

(°)morphotypes : forme type ;
pattern : modèle simplifiée d'une structure schéma

- Choix réalisé

II a été décidé de mettre en place une seule grille dépouillée des items superflus, utilisée par l'ensemble des assistantes sociales et applicable à tous les cas en vue d'obtenir des informations sur :

la population cliente et ses demandes,
les interventions des assistantes sociales,
les effets,
les causes de non résolution des problèmes.

Les décisions concernant le choix de l'outil et les modalités de mise en place ont été prises en fonction des objectifs et des contraintes suivantes :

- . contrainte temps : on était en février 1980, la recherche étant lancée depuis 5 ans 1/2, la phase d'application ne pouvait être encore reculée.
- . contrainte matérielle au niveau de l'informatique : en raison des dispositions applicables aux organismes de sécurité sociale en matière de travaux informatiques, le service social devait utiliser les moyens de l'institution.

Devant coopérer pour l'analyse, la programmation et l'exploitation avec les services informatiques de la CRAM, n'offrant que des moyens de traitement de statistiques quantitatives, il ne pouvait plus être question pour le service social d'envisager un outil et des exploitations sophistiqués.

Enfin, étaient arrêtés les objectifs suivants :

- . faire participer l'ensemble des assistantes sociales à la phase d'expérimentation,
- . obtenir des informations sur la totalité des clients en contact avec le service social dans le cadre de l'action individuelle,
- . obtenir des renseignements prospectifs susceptibles d'aider à réorienter l'action : causes d'échecs.

B - Application de la grille d'analyse des interventions du service social

B1 - Rappel des étapes des différents processus mis en oeuvre

*** Recueil des données :** 47 825 grilles ont été établies pendant 5 ans soit

6 763 grilles entre le 27.04.80 et le 28.11.80
9 422 grilles entre le 1.12.80 et le 30.11.81
11 540 grilles entre le 1.12.81 et le 30.04.83
9 700 grilles entre le 1.05.83 et le 30.04.84
10 400 grilles entre le 1.05.85 et le 30.04.86

*** Préparation de l'exploitation informatique**

Le service social régional (avec la participation d'un groupe interdépartemental d'assistantes sociales de base et de cadres en 1983 et 1984) prépare l'écriture des programmes informatiques :

dessin des tableaux de sortie, établissement des croisements à réaliser, établissement des contrôles de vraisemblance.

Ont été réalisés les croisements suivants :

en 1980 : catégorie de clientèle avec : demandes,
origine des signalements,
nature de la prise en charge
durée de la prise en charge.

en 1981 : problèmes financiers et d'insertion professionnelle avec :
autres demandes,
effets,
adéquation au plan d'aide,
adéquation aux moyens.

en 1982 : problèmes non résolus avec leurs causes.

en 1984 : affinement des croisements de 1982.

*** Réajustement de la grille**

La grille a été remaniée 4 fois par le service social régional, avec l'aide du groupe de travail en 1983 et 1984.

Les principales modifications ont été apportées compte-tenu des difficultés rencontrées par les assistantes sociales lors du remplissage, des erreurs ou des résultats non obtenus.

*** Exploitation des listings informatiques - préparation de l'analyse des résultats au niveau des services départementaux**

- . jusqu'en 1983 ce sont essentiellement les assistantes sociales cadres qui ont assuré ce travail,
- . en 1983 il a été réalisé au niveau d'un groupe inter-départemental de secrétaires animé par le service social régional,
- . depuis 1984 les travaux sont effectués dans chaque service par les secrétaires.

*** Analyse des résultats régionaux qui figurent dans les rapports d'activité :**

- 1980 : par le service social régional,
- 1981 : par le service social régional et les assistantes sociales cadres,
- 1982 : par un groupe de travail d'assistantes sociales et de cadres,
- 1983 : préparation par ce même groupe d'un schéma d'analyse régional à utiliser dans les services,
- 1984 : par le service social régional.

B2 - Stade bilan

Le bilan de 4 ans d'utilisation de la grille, les travaux menés pendant 2 ans par le groupe de travail et les résultats du sondage réalisé auprès de l'ensemble des assistantes sociales (questionnaire anonyme auquel la quasi totalité des assistantes sociales a répondu) ont permis d'établir certaines constatations qui ont conduit à un changement d'orientation :

- si une forte proportion d'assistantes sociales -2/3 environ- adhère aux objectifs initiaux, la même proportion estime que la grille ne les aide pas dans leurs évaluations.

- les apports du système sont diversement appréciés :

- . un peu moins de la moitié (40 % environ) des assistantes sociales disent qu'elles ont acquis une meilleure connaissance de la clientèle et une pratique professionnelle plus objective.

. les 2/3 estiment positives les répercussions au niveau de l'institution; en effet, les résultats qualitatifs et quantitatifs obtenus constituent un support qui permet d'améliorer les relations institutionnelles

- par exemple : données précises et fiables sur les demandes administratives prises en charge par le service social et relevant des services d'accueil des caisses, évaluation du fonctionnement de circuits institués en matière de signalements.

. 1/3 seulement a mesuré des conséquences positives dans les relations avec les partenaires extérieurs à l'institution : mise en évidence de la spécificité du service, support pour l'action collective...

Ont ainsi été prises en 1985 les décisions suivantes :

. allègement du système

+ collecte des données un an sur deux,

+ grilles complètes remplies par des volontaires,

+ grilles minimum comportant les rubriques : caractéristique de la population et demandes, remplies obligatoirement.

. études plus fines mais limitées dans le temps

Réalisation par tous les services de travaux sur thèmes avec libre choix des thèmes selon le schéma suivant défini en commun :

1ère étape : choix d'un thème à partir des constats recueillis au cours des 4 années d'application de la grille "d'analyse des interventions du service social".

2ème étape : élaboration d'une (ou des) hypothèse(s).

3ème étape : construction et mise à l'épreuve d'un nouvel outil.

4ème étape : analyse des résultats obtenus.

L'objectif final pourrait être d'utiliser chaque fois que nécessaire ces grilles déjà testées.

C - Conclusions

C1 - Résultats obtenus

* **Par rapport aux objectifs globaux fixés dès le départ** "obtenir une meilleure connaissance de la clientèle, des interventions des assistantes sociales, -orienter différemment l'action et influencer sur la politique d'A.S.S de l'organisme" on peut annoncer que les buts suivants ont été atteints :

- . connaissance fine des caractéristiques de la population cliente,
- . connaissance des demandes types,
- . approche de l'adéquation entre les besoins types et les moyens,
- . connaissance de "résultats" types par rapport essentiellement aux objectifs de l'institution,
- . connaissance quantitative et qualitative des prises en charge individuelles assurées par les assistantes sociales,
- . évaluation chiffrée du rapport signalements/cas pris en charge,
- . évaluation chiffrée du rapport clientèle potentielle/clientèle prise en charge/signalements pour les accidentés du travail et les personnes âgées,
- . transmission à l'institution de toutes ces informations.

L'outil qui avait comme finalité l'analyse des interventions a donc parfaitement rempli sa fonction.

* **Toutefois**

certaines objectifs fixés dès le départ : orienter différemment l'action,

certaines objectifs latents : perspective d'agir sur les causes d'échec, formation des assistantes sociales,

ou surajoutés en cours de démarche : aide à l'évaluation,

n'ont été atteints que partiellement pour des raisons essentiellement méthodologiques :

- le premier écueil a résidé dans l'inadéquation entre le contenu de la grille et l'objectif évaluatif.

Pour mesurer les effets des interventions de l'assistante sociale, la grille offre des descriptifs de la population et des moyens utilisés par

l'assistante sociale mais

. pas de réels indicateurs d'intervention

(par exemple : pour le client, des informations qualitatives sur son état de santé, son niveau scolaire, ses potentialités professionnelles ;

pour l'assistante sociale, accompagner, soutenir, mettre en relation, informer, etc)

. ni des indicateurs d'effets.

- Par ailleurs, un seul outil ne peut prendre en compte plusieurs finalités aussi diverses que

la connaissance des demandes de la population cliente,

la formation des assistantes sociales (manipulation et analyse des statistiques, etc),

la connaissance de leurs activités.

L'expérience et le recul par rapport à notre entreprise nous permet de comprendre aujourd'hui qu'il n'est pas possible d'obtenir à la fois -avec un seul outil- des renseignements prospectifs sur l'activité des assistantes sociales et sur les "besoins" des assurés.

Le troisième écueil de la démarche a résidé dans la mise en oeuvre du processus : si les constats que la grille a permis d'établir avaient été resitués parmi les autres sources d'informations : connaissances venant,

du terrain,

d'expériences individuelles ou collectives,

d'autres études ou recherches, etc;

il aurait été possible de déboucher plus rapidement sur des propositions de réorientation des actions -mais ceci supposait que toutes les assistantes sociales soient :

familiarisées avec le maniement des statistiques, avec la manipulation des produits informatiques, etc.

impliquées dans l'analyse et l'évaluation des données fournies par la grille, la pratique quotidienne et les formations en cours d'emploi.

A noter toutefois certaines acquisitions méthodologiques non négligeables

Savoir :

constituer une grille par rapport à l'anticipation de ce que Ton cherche ou veut obtenir comme résultats,

collecter avec rigueur des données nombreuses, complexes sur une longue période par toutes les assistantes sociales,

n'affirmer que des résultats démontrés (ne pas avancer des intuitions - des intentions - ne pas généraliser les cas particuliers),

exploiter :

- travail avec les informaticiens :

. explication de ce qu'on veut obtenir pour que ceux-ci puissent écrire leur programme informatique

- sensibilisation à l'analyse statistique simplifiée :

. croisement de 3 données maximum, décomposées,

. approche de l'analyse de correspondance pendant l'essai non utilisable faute :

d'éléments insuffisants dans les grilles : fréquence de cochage insuffisant - changement nécessaire de la grille PA-handicapés,

impossibilité de l'ordinateur : temps de l'exploitation : coût-logiciel, langage,

- interprétation de données brutes informatique - démystification de l'informatique.

C2 - Perspectives

Après le passage -obligé- par un outil "universel" concernant l'ensemble de la population cliente et l'ensemble des assistantes sociales, qui a fourni une photographie de la clientèle, de ses demandes, des moyens d'interventions et des causes de non résolution des problèmes ; le service a atteint une deuxième étape qui consiste à adapter l'outil à des objets limités : choix de secteurs géographiques, de demandes, de catégories de clients.

Ont été menés des travaux plus approfondis qu'avec la grille initiale mais sur des thèmes restreints : la chronicité des demandes, les invalides isolés, la réinsertion socio-professionnelle, les demandes d'aide financière.

Parallèlement ont été engagées : une réflexion sur les théories de l'Evaluation et une analyse de l'Existant, en vue de remplir les objectifs fixés à l'origine et qui n'ont pas été atteints, à savoir mesurer les effets des actions du service social sur la population.

2112 - Suites et Effets

*** Travaux sur Thèmes**

Les objectifs de ces travaux consistaient à :

- . affiner les résultats de la première grille à partir de thèmes libres : catégories de population ou de problèmes, mais à partir des constats de cette première grille en vue de déboucher sur de nouvelles formes de travail et d'action.

Les résultats ont abouti à :

- . une modification de l'action,
- . commencement d'élaboration de projets,
- . ébauche d'une "meilleure approche "des besoins" de la population.

Dans les domaines notamment de :

- . la réinsertion professionnelle :
modification préparation CO.T.O.RE.P,
évaluation meilleure de la situation des clients.
- . la population invalide
meilleure connaissance des situations réelles d'invalides
(isolement),
modification des formes de réponses à cette catégorie.
- . aides financières répétitives
évaluation des demandes

A noter également des acquisitions méthodologiques plus généralisées dans la Méthodologie de Recherche :

- . Repérage du thème et choix à faire parmi les constats : focalisation,
- . Apprentissage à poser une problématique : définition des problèmes et des moyens possibles,

- . Apprentissage à poser une hypothèse et anticiper sur ce que l'on cherche-effort pour le maintien de l'hypothèse,
- . Apprentissage à bâtir un projet.

*** Analyse de l'Action Collective**

Les objectifs visaient à regarder la place des assistantes sociales de la C.R.A.M en tant qu'assistantes sociales spécialisées et en articulation avec les missions du service - Repérer : où - comment - pourquoi.

Les premiers résultats :

- . un recensement et tri des actions collectives et élimination de ce qui n'en relève pas,
- . une meilleure connaissance des interventions dans des actions multidisciplinaires et actions de partenariat (évolution vers l'officialisation du partenariat par des protocoles et donc engagement des différentes parties),
- . participation à des retombées globales sur la population : marginalisation - exclusion - développement d'alternative - etc.
(rapport d'activité 1990)

En ce qui concerne les aspects méthodologiques, il s'agit essentiellement d'une première approche d'analyse dans le domaine de l'intervention :

actes posés -
fonctions remplies -
moyens mis en oeuvre.

Par ailleurs, l'élaboration d'un lexique à l'usage de l'ensemble du service :
définition des termes,
notions et concepts utilisés dans les actions non individuelles, en a permis une meilleure utilisation.

212 - "LA CRISE DE LA MISE A LA RETRAITE"

Le Service Social de la C.R.A.M Midi-Pyrénées a un souci permanent d'approfondir ses actions et d'améliorer ses méthodes. Les assistantes de service social entendent l'insatisfaction de la population par rapport aux réponses données -plus généralement par l'Action sociale-.

Dans un souci d'efficacité, le Service Social de la C.R.A.M a pris l'initiative de s'engager dans une Reflexion en vue :

d'une meilleure approche,
écoute,
perception des besoins et des demandes des personnes âgées

et l'ajustement des moyens pour y satisfaire,
dans une perspective d'action sociale, de maîtrise de ses analyses et de ses interventions.

Ces travaux se sont déroulés en 3 phases :

- . un premier dossier : Etude des Besoins
- . une Recherche-Formation : "La mise à la Retraite ... une crise ?"
- . une Action-Recherche : "La crise de la mise à la Retraite"

2121 - Etude des Besoins

* Le service social a une place obligée : entendre les besoins et les faire remonter.

L'Institution lui demande également des informations pour élaborer ses programmes.

Il se trouve confronté à une situation paradoxale dans laquelle les personnes âgées ont des besoins réels, se plaignent, mais n'utilisent pas les réalisations prévues.

* Ces besoins ont été repérés par des indicateurs ne prenant en compte que la matérialité du besoin et ne faisant référence qu'à des réponses institutionnelles qui sont boudées.

* L'utilisation par le service social "*d'indicateurs de qualité de vie*", a permis l'expression d'un "*sentiment de manque, ce quelque chose parfois peu précis mais indispensable à la satisfaction d'exister*", ce qui représente une approche plus fondamentale que le besoin manifesté.

Ceci a conduit le service social à s'engager dans une recherche qui permette des changements et la possibilité de fournir des informations utilisables par tous ceux qui sont chargés de l'élaboration des politiques d'action sociale.

2122 - Recherche - Formation : "La mise à la Retraite... une crise ?"

"Donner la parole aux gens", allait permettre de ne pas faire de l'interprétation à partir de l'expression de leurs besoins et éviter de "plaquer" des solutions.

Pour entrer dans cette perspective, il apparut nécessaire d'analyser ce qui parasiterait l'écoute par le Service, du dire, des besoins, des demandes de cette population. Il fallait donc considérer les thèmes du vieillissement et de la mort (sociale ou physique) dont l'ombre pèse sur la relation entre le travailleur social et ses interlocuteurs ou partenaires âgés.

Cette clarification faite, se précisait l'objet de la Recherche qui contenait l'espoir d'une possibilité de prévention du vieillissement -en prenant pour thème : la mise à la retraite (est-elle) une crise ?

L'inventaire des besoins et leur classification a donné d'abord l'idée de prendre comme thème de recherche "l'isolement de la personne âgée". Les interrogations ont donc été centrées sur "l'isolement" ; quelle problématique sous-tend cet isolement tant au niveau de ses déterminants que de ses conséquences.

L'hypothèse générale, finalement retenue a été :

La mise à la Retraite constitue une crise :

- impose un changement au niveau de la production,
- impose un changement au niveau des ressources,
- impose un changement par la redéfinition du lieu d'implantation,
- impose un changement du loisir.

Cet axe de recherche permettait de déterminer la population concernée par l'enquête :

personnes du 3ème âge récemment retraitées (moins de 3 ans)
ex-salariés résidant en Midi-Pyrénées -

sélection par échantillonnage pour une population parente de 28 000 personnes
511 sujets retenus-.

C'est la démarche psycho-sociale du recueil et du traitement des données à l'aide d'un questionnaire (composé de 325 questions) - et l'approche clinique et constant rapport au "vécu individualisé" qui ont été retenus.

La vérification des hypothèses à partir de l'exploitation des questionnaires montre que :

- . le sentiment d'être à l'aise va de fait pour un même pourcentage (81 %) de réponses avec : être utile
être écouté
pouvoir faire être reconnu par les siens
par la société
ne pas être à charge
jouissant d'un dû : retraite
- . le sentiment d'être mal à l'aise (16 %) s'accompagne de ne pas être utile, écouté, etc.
- . (3 % sans réponse)

Parmi les réponses de la majorité des retraités, se trouvent celles de ceux qui ont pris la retraite quand ils l'ont souhaité (67 %) parmi lesquels

58 % pour cause maladie apparemment diffuse
17 % à l'heure légale en se préparant, lesquels assument leur passage de la vie de travail, à la retraite.

PISTES PROPOSEES :

*** au niveau des politiques sociales :**

- quelle incidence socio-économique y aurait-il à prendre la retraite par choix sans invoquer l'usure du corps ?
- serait-il trop hardi de proposer une retraite à la carte entre 50 et 70 ans (50 ans étant pris comme l'âge théorique de commencement de perception de son propre vieillissement et 70 ans comme l'âge auquel d'autres catégories socio-professionnelles qui usent moins leurs forces corporelles, que leurs forces "intellectuelles", se retirent).
- ne pourrait-on :
 - . dépister les retentissements du travail sur le vieillissement dans les premières manifestations ? et envisager ainsi certaines formes de prévention (d'A.T. par exemple),
 - . s'interroger sur cette "*maladie-fatigue-lassitude*" : est-elle à l'origine d'un détachement progressif qui conduit à l'hospitalisation, l'invalidation ?
 - . vérifier si l'entrée dans la retraite, qui se fait par lassitude, a des incidences dépressives sur l'adaptation au vécu de la retraite ?

*** au niveau du Service social**

- le service social et d'autres, peuvent-ils prévenir la dégradation du vieillissement ?
- le Service Social peut-il aider les gens à préparer leur retraite ?
- les retraités peuvent-ils percevoir qu'ils sont productifs socialement parlant ?

(pistes qui se sont traduites par la mise en place d'un nouveau groupe de Recherche portant sur : le traitement de la Crise de la Mise à la Retraite et Prévention du Vieillissement Social).

EFFETS :

Ceux-ci pourraient se résumer schématiquement :

- par une modification des pratiques professionnelles et des modes d'action du Service Social,
- par contre l'Institution -à ce moment là- n'a pas jugé possible d'étudier les propositions faites sur le plan de la politique sociale (statut et attitudes d'exécution vis-à-vis de la C.N.A.V).

REFERENCES ET MODELES DE RECHERCHE :

- Références théoriques :
 - . Edgar MORIN
 - . Lévi STRAUSS en la Pensée Sauvage
 - . C. EMRLICH et J. FLAMENT "Personnalisation et changements sociaux" in "Précis de statistique" PARIS PUF (Le Psychologue)
- Modèle de Recherche
Recherche en Service Social :
 - . Recherche appliquée : partie de l'action - veut aboutir à l'action
 - . Recherche formation : démarche d'approfondissement et mise en perspective des données pour la recherche de sens
 - .. exploration du connu pour discerner les inconnues
 - .. processus de changement de l'écoute, du regard, des attitudes, passage des certitudes empiriques aux hypothèses soumises à vérification.

2123 - Action-Recherche : "La Crise de la Mise à la Retraite"

Les résultats de la "Recherche-Formation" précédente : "La mise à la Retraite...une crise?", ont motivé sept assistantes de service social à s'inscrire pour un travail dont l'objectif premier était la prévention du vieillissement social.

La préoccupation était donc de mieux saisir les dimensions et les effets de cet acte, la manière dont il est vécu, pour en atténuer les conséquences proches ou lointaines.

La mise à la retraite constitue un changement ; tout changement est porteur de crise, légère ou grave, où l'on bascule du connu à l'inconnu.

Quelle est la nature de cette crise ?
Quels en sont les effets ?

A - Réalisation de l'Action-Recherche

Le groupe de Recherche devait :

- vérifier l'hypothèse selon laquelle la mise à la retraite serait une crise et reconnaître les facteurs de cette crise,
- fonder et promouvoir des actions de prévention.

Groupe "opération 59 ans" :

Le groupe s'est appelé ainsi, suite à une proposition du Directeur permettant l'accès au listing des personnes recevant le relevé de compte au cours de leur 59ème anniversaire, soit 6 ans (Retraite légale à 65 ans) avant la retraite dans une perspective de prévention.

Le but était d'élargir la recherche à l'action.

Ce groupe comprenait des assistantes de service social de base et des cadres ; six départements étaient représentés.

Il s'est réuni au rythme d'une journée par mois, neuf fois par an : d'octobre à juin.

Il faut noter que ce travail n'aurait pu avoir lieu si les assistantes de service social, le service social régional, le superviseur, n'y avaient consacré, comme précédemment dans la Recherche-Formation, beaucoup plus de temps que celui imparti.

Il semble que ce soit une constante, dans presque tous les organismes qui emploient des services sociaux, d'ajouter ces actions d'étude ou de recherche aux tâches quotidiennes du service social : un travail considérable.

A1 - Les moyens

But : "recueillir la parole des gens"

Elaboration de l'échantillon :

Le groupe des assistantes de service social souhaitait constituer un échantillon de cette population homogène : -"les 59 ans"- soit les personnes qui avaient reçu lors de leur 59ème anniversaire le relevé de compte de leurs cotisations.

Le groupe se décide pour un échantillon pris au hasard : à partir du 26ème nom du listing (ce jour là étant un 26 du mois) puis un nom est retenu tous les 75 noms.

Il obtient ainsi un échantillon de 146 personnes, mais ce nombre engagerait un travail trop important pour les sept assistantes de service social du groupe. Après une analyse des composantes de cette liste, qui a tenu compte des caractéristiques de cet échantillon, 24 noms ont été retenus pour constituer un nouvel échantillon... tout au plus probabiliste.

Le groupe a considéré cet échantillon comme un groupe témoin -"*d'une population restreinte*"-.

Le groupe souhaitait contacter d'autres futurs retraités ; diront-ils la même chose que ceux de l'échantillon ?

Le groupe a utilisé pour cela divers moyens :

- radio,
- la presse de la CRAM,
- la presse régionale,
- signalements agents itinérants,
- relevé de compte.

a envisagé :

- projet de film,
- séminaire dans les entreprises,
- distribution d'affiches, de tracts,...
- participation à des émissions TV FR3.

Par l'utilisation des ondes et de la presse la sensibilisation a été minime, puisque contraire au discours officiel(°).

En revenant aux modes de contacts institutionnels, les réponses parviennent en nombre suffisant, pour faire se rencontrer les personnes et constituer un groupe d'assurés sociaux, dans l'objectif fixé dès le départ à savoir : permettre aux gens concernés d'exprimer leur vécu par rapport à la crise, afin qu'ils trouvent eux-mêmes les moyens de la résoudre.

(°) les "actifs" restent sourds et occultent la crise

A2 - La méthode

Les réunions-discussions étaient destinées à :

- recueillir l'expression libre du point de vue des assistantes de service social sur le sujet,
- élaborer des hypothèses pour mettre en place une action à double objectif :
donner la parole aux "59 ans",
se situer dans une perspective de prévention.

Les entretiens semi-directifs :

Ils ont été préparés à partir des réunions-discussions.

Ils n'avaient pas pour objectif d'accompagner les "59 ans" mais de recueillir leur parole et de saisir et de comprendre le problème lui-même.

L 'analyse de contenu :

Elle s'est organisée autour de quelques thèmes.

Elle s'est faite selon la méthode classique en service social pour des situations de changement, de perte ou de rupture, de tout déséquilibre dans une situation donnée.

Travail avec les groupes d'assurés sociaux :

Ces groupes se situaient bien dans une perspective d'action-recherche :

- . une action ici "d'aide" par le groupe,
- . une recherche : vérifier notre hypothèse,
- . une expérimentation : d'une proposition de traitement de la crise.

A3 -Le contenu

"La mise à la retraite semble être une crise du fait du changement, des contradictions de ce changement et de la censure implicite du discours des autres".

A partir de la parole des gens,

le groupe a regardé :

- la mise à la retraite vécue comme une rupture, un soulagement, une perte, un gain.. .
- les effets de la mise à la retraite qui évoquent la fin d'une étape, la crainte de la maladie et de la mort,
- la retraite : définie comme une fin, un vide, une peur, un temps pour en profiter, une continuité,...

- la description du temps de travail et du temps de la retraite : la signification globale du temps de la retraite, dans ces entretiens, est dominée par le passage d'une activité structurée à des activités juxtaposées, sans nécessité : des occupations sans priorité et sans motivation.

Je groupe a entendu : LE DESIR D'EXISTER

- par les refus
du vieillissement
des diminutions
- par les projections
l'ennui
le temps à remplir
la solitude
- les réassurances
leur origine le couple,
la famille le lieu
d'habitation
l'appartenance sociale
une activité

La signification de la crise : la mise à la retraite est un moment de crise d'identité par rupture de la signification du temps tue par les intéressés, occultée par les autres : déniée par tous.

Le groupe a eu le souci tout au long de ce travail : "*de la prévention*" de la crise de la mise à la retraite, qui est le premier moment de la prévention du vieillissement social.

Cette prévention s'est réalisée à titre expérimental par la mise en place de groupes d'assurés sociaux.

A4 - Les résultats

Au terme de cette action-recherche, on peut répondre que la mise à la retraite est bien :

une crise dont la nature est une crise d'identité,

que cette crise peut être traitée par le moyen qui nous a paru le mieux adapté : la constitution de groupes.

L'expérience a montré que la période de la crise se situe non pas avant, mais trois mois après l'arrêt de travail.

Se retrouver en groupe de retraités permet de lutter contre l'isolement : un ensemble d'initiatives peut permettre de s'engager dans une activité et de se réinsérer dans le tissu social en redevenant acteur.

Avoir éclairé la nécessité de rencontres entre récents et futurs retraités, nous paraît important, mais insuffisant si les "actifs" restent sourds ou occultent la crise.

Un des effets concrets a été l'évolution du groupe expérimental de Toulouse vers la création de groupes autonomes d'entr'aide qui fonctionnent sans relation avec le service social de la C.R.A.M.

B - Perspectives

La prévention du vieillissement social, première étape du vieillissement, passe par le traitement de la crise de la mise à la retraite d'où nécessité de prévoir la mise en place de structures qui soient des lieux de parole et de perspectives d'action avec et par les assurés.

La poursuite de ce travail devrait se faire aux trois niveaux institutionnels :
les assurés,
la direction,
le service social.

La concrétisation ne peut se faire qu'avec les actifs mais ce changement de perception nous semble dépasser le cadre du seul service social et concerner non seulement la C.R.A.M mais d'autres institutions sociales économiques et politiques.

Comment le réaliser ?

A travers cette expérience, le service social a la conviction que la crise de la mise à la retraite peut être traitée par la mise en place de groupes d'assurés.

Pour y parvenir,

II semble nécessaire de travailler en complémentarité avec les services administratifs : parallèlement à ce qui est organisé par les agences au plan administratif, le service social offre de s'inscrire dans ce dispositif de préparation à la retraite en ciblant son action sur la prévention du vieillissement social.

Si la réussite de ce changement passe par une modification des mentalités des actifs, des actions de sensibilisation sont nécessaires dans le cadre d'un partenariat (CO.DE.R.P.A⁽³⁾, Associations, etc).

(°) CO.DE.R.P.A : Comité Départemental des Retraités et Personnes Agées

Une relance aux réponses reçues à l'envoi du document "La crise de la mise à la retraite" pourrait également être à la base d'un travail de collaboration.

Cette action ne peut se réaliser que par étapes. Actuellement, certaines expérimentations sont en cours (Lot et Gers).

Une extension ne pourra s'envisager qu'en fonction des réalités de terrain et dans le cadre du projet de service.

A noter le développement de l'esprit de Prévention, dans l'Institution (la création d'un Fonds National de Prévention à la C.N.A.M par exemple) et l'importance qu'attache actuellement la Direction de la C.R.A.M, à la réalisation de ce type d'action, lié aux Orientations - Optique 2000 - de la C.N.A.V.T.S.

Ces deux exemples de Recherche, ont été développés afin d'illustrer, le rapport entre la Problématique posée au départ, et les tentatives de réalisation du Service, pour y répondre.

Relater l'ensemble des travaux serait naturellement impossible ici, néanmoins ont peut

- indiquer leur relation permanente avec les problèmes dominants et d'actualité, qui interrogent le Service Social sur les réponses sociales apportées, tentatives d'innovation, propositions à l'Institution pour des politiques d'actions adaptées,

- et citer parmi les plus récents, des Etudes
 - sur l'Action du Service Social auprès des personnes âgées dépendantes,
 - sur la Lutte contre la Pauvreté et la Précarité,
 - sur le Rôle et la Place du Service Social dans l'E.P.S.R.
 - ou sur la Modernisation des Structures telles que la C.M.S.O, etc.